

STRATEEGIA JA KLIENDISUHETE KESKUSE PÕHIMÄÄRUS

1. Üldsätted

- 1.1. Strateegia ja kliendisuhete keskus on Põllumajanduse Registrate ja Informatsiooni Ameti (edaspidi amet) struktuuriüksus, mis allub peadirektori asetäitjale strateegia ja kliendisuhete alal ja saab ülesandeid oma pädevuse piires peadirektori asetäitjalt.
- 1.2. Toetuste keskus täidab talle ameti põhimääruses ning käesolevas põhimääruses määratud ülesandeid ning juhindub oma tegevuses Eesti Vabariigi õigusaktidest ja ameti sisemistest käskkirjadest, juhendmaterjalidest ja kordadest.

2. Struktuur

- 2.1. Keskuse struktuuri moodustavad järgmised osakonnad:

- 1) Finantsplaneerimise ja personali osakond
- 2) Kliendisuhete osakond

3. Osakondade ülesanded

3.1. Finantsplaneerimise ja personali osakond

- 3.1.1. Osakonna põhiülesanneteks on korraldada ameti strateegilist planeerimist, finantsplaneerimist ja – juhtimisarvestust, kvaliteedijuhtimist, personalijuhtimist ja -teenust, haldusteenuse ja finantsarvestuse pakkumist
- 3.1.2. Oma põhiülesannete täitmiseks osakond:
 - 1) ameti strateegilise planeerimise ja eelarvestamise koordineerimine
 - 2) ameti kvaliteedijuhtimissüsteemi, sh ameti tööprotsesside arendamine ja analüüs ning sellega seotud tegevuste koordineerimine ameti struktuuriüksustes;
 - 3) ettepanekute tegemine PRIA tööprotsesside tõhustamiseks;
 - 4) ettepanekute tegemine ameti struktuuri, koosseisu ja töökorralduse kohta;
 - 5) personali- ja koolituspoliitika väljatöötamine ning selle elluviimise korraldamine;
 - 6) personalialase dokumentatsiooni haldamine;
 - 7) puhkuste ajakava järgimine;
 - 8) juhtkonna ja allüksuste juhtide personalialane nõustamine;
 - 9) teenistujate personaliküsimuste lahendamine;
 - 10) värbamis- ja valikuprotsessi korraldamine ja koordineerimine;
 - 11) ametijuhendite väljatöötamise koordineerimine;
 - 12) arengu- ja tulemusvestluste koordineerimine;
 - 13) asutuse motivatsiooni- ja palgasüsteemi väljatöötamises ja rakendamises osalemine;
 - 14) personalialaste arendusprojektide koordineerimise rakendamine;
 - 15) PRIA kodulehel oleva personalivaldkonna, toetuste eelarvetega seotud teemade haldamine;
 - 16) ametisisese eelarveprotsessi välja töötamine ning protsessi koordineerimine (sh. limiitide määramise koordineerimine, hankeplaani koostamisel osalemine);
 - 17) PRIA kuluarvestuse protsessi välja töötamine ning koordineerimine;
 - 18) ameti eelarve- ja kuluarvestusaruannete ning finantsanalüüside koostamine vastavalt kokkulepitavatele protseduuridele ja tähtaegadele;

- 19) riigi eelarve ja kuluarvestuse süsteemis eelarvestrateegia esitamine ning kulude jagamine
- 20) asutuse tööplaneerimise koordineerimine ning ajahaldussüsteemi valdamine ja arendamine;
- 21) Ametit finantsarvestusega seotud tööülesannete korraldamine, koordineerimine ja vahendamine RTK'ga;
- 22) Ameti halduskuludega seotud dokumentide liikumise, kinnitamise ja edastamise korraldamine RTK'le;
- 23) korraldab ja peab Ameti riiklikku finantsarvestust ning esitab sellega seotud riiklikku aruandlust RTK'le;
- 24) korraldab ja koostab erinevate rahastusallikate eelarve taotlemist, kasutatud toetuse tagasitaotlemist ning dokumentatsiooni;
- 25) täidab tooteomaniku ülesandeid ameti arvestuse ja maksetesüsteemi (ARMA) ja dokumendihaldussüsteemi (IHS) osas;
- 26) võtab vastu saatjasisüsteemides koostatud ja finantssüsteemi ARMA'sse edastatud otsused ning teostab õigeaegse väljamaksmise;
- 27) haldab süsteemselt Ameti kliendipõhist võlgade registrit ja korraldab ning tagab arvestuse järjepidevuse;
- 28) töötab välja oma valdkonna Ameti sisesed õigusaktid;
- 29) ameti asjaajamise korraldamine;
- 30) dokumendihalduse korraldamine vastavalt asjaajamiskorrale;
- 31) dokumendihaldusprotsessi omamine;
- 32) arhiveerimise korraldamine;
- 33) ameti vara haldamise korraldamine;
- 34) ameti teenistujate varustamine töövahenditega;
- 35) töövahendite soetamise, kasutamise, hooldamise ja remontimise korraldamine;
- 36) ametile üürile antud ruumide kommunaal-, koristus-, posti- ja valveteenustega kindlustamise tagamine;
- 37) maakondlike esinduste haldusprobleemide lahendamine

3.2. Kliendisuhete osakond

3.2.1 Osakonna põhiülesanneteks on korraldada ameti kliendihalduse ja kliendikogemuse juhtimist.

3.2.2. Oma põhiülesannete täitmiseks osakond:

- 1) kliendihaldusstrateegia välja töötamine, arendamine ja rakendamine;
- 2) kliendikogemuse juhtimisega tegelemine;
- 3) e-kanalite strateegia välja töötamine ja rakendamine;
- 4) e-PRIA horisontaalse funktsionaalsuse arendamine kliendi vajadustest ja soovidest lähtuvalt;
- 5) kliendihaldussüsteemi (CRM) välja töötamine ja juurutamine;
- 6) kliendirahulolu ja tagasiside süsteemi välja töötamine ja juurutamine;
- 7) kliendi ootuste ja vajaduste esindamine asutuse teenuste väljatöötamisel ja parendamisel;
- 8) teenusdisaini tööprotsessi juurutamine ja rakendamine;
- 9) kliendisuhteid puudutavates koostöövõrgustiku kohtumistel osalemine

4. Töökorraldus

- 4.2. Osakonna tööd juhib osakonnajuhataja, kes vastutab põhimäärusega pandud ülesannete täpse ja tähtaegse täitmise eest.
- 4.3. Osakonnajuhataja tööd suunab, koordineerib ja kontrollib peadirektor.
- 4.4. Osakonnajuhataja äraolekul asendab teda selleks määratud teenistuja.
- 4.5. Osakonnajuhataja ülesanded, õigused ja kohustused on määratud ametijuhendis.
- 4.6. Osakonnajuhataja tagab osakonna põhimääruse ajakohasuse ja vajadusel algatab selle muutmise.
- 4.7. Osakonnajuhatajal on õigus moodustada osakonna töötajatest koosnevaid ühise eesmärgi nimel tegutsevaid tiime ja määrata tiimijuhte.